

# Всё-таки был верный расчёт на неверный перерасчёт, или Круговорот жалоб в году

Свалившийся на нас посреди мая снег снова вернул холод в квартиры, напомним о морозной зиме. На тему неграмотного расчета с населением за недопоставленное тепло в газете «Резонанс» уже была публикация «Верный расчет или неверный перерасчет?» (№11, 11 марта). Сегодня мы возвращаемся к этой теме в интервью с Надеждой Олеговной Ивасенко, специалистом-экспертом по направлению защиты прав потребителей Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городах Красноуральск и Нижняя Тура.

**- Надежда Олеговна, с какими проблемами в большинстве случаев к Вам обращаются граждане?**

- Случаи нарушения прав потребителей можно разделить на две сферы: торговля и коммунальные услуги. В области ЖКХ большая часть жалоб – на снижение температуры горячей воды в квартирах, снижение температуры отопления и отсутствие холодной воды.

**- По поводу неправильного перерасчета за снижение температуры отопления жительница Нижней Туры Людмила Кичигина обращалась к нам в газету...**

- Людмила Петровна обратилась с письменным заявлением и к нам. Поступили также две коллективные жалобы от жителей домов по адресам: ул. Ленина, 117, 119, ул. Свердловская, 116, 114. Все жалобы одинакового содержания – на неправильный перерасчет. Точнее, специалисты управляющей компании «СТЭК» произвели перерасчет, но неверно, не в соответствии с требованиями законодательства. В постановлении «О порядке предоставления коммунальных услуг населению» имеется ссылка на то, что разъяснения по применению утвержденных правил дает Министерство регионального развития с указанием порядка произведения перерасчета, где даются соответствующие формулы. Никакого иного порядка или толкования применения быть не может и не должно.

Дополнительно скажу, что одна российская коммунальная структура попыталась обжаловать данную схему перерасчета, прописанную в разъяснениях Минрегионразвития, – обратилась в Верховный Суд о признании ее недей-

ствующей. Суд отказал в удовлетворении требований заявителя и признал порядок перерасчета правомерным (решение Верховного Суда от 17 июня 2008 года № ГКПИ 08-1256). Речь в иске заявителя как раз шла об определении размера снижения ежемесячной платы за отопление. Упомянутая коммунальная структура ссылалась на то, что им так пересчитывать невыгодно, потому что сумма фактического перерасчета иногда бывает больше, чем оплата за отопление. В таком случае правила указывают: если перерасчет превышает плату за отопление, она для квартиросъемщика погашается. Доводы управляющих компаний о незаконности этих правил, которые не обеспечивают экономический баланс между поставщиком и потребителем, не могут служить основанием для удовлетворения требований. Все экономические риски коммунальные структуры должны брать на себя.

**- Надежда Олеговна, каково в данном случае Ваше заключение?**

- Мое заключение – предоставлять услугу надлежащего качества выгоднее, чем производить перерасчет за услугу ненадлежащего качества. Людмила Петровна Кичигина права – если жителям каждой квартиры управляющая компания станет возвращать по тысяче рублей в месяц, это уже убытки, а если придется пересчитывать плату жителям целого дома, а целого города?

**- Какова реакция Роспотребнадзора на коллективные обращения жителей по поводу неправильного перерасчета за недостаточное отопление?**

- Жалобы зафиксированы. Предложения о добровольном удовлетворении требований потребителей, кто к нам обратился, направлены в управляющую компанию. Дело в том, что в наши полномочия входят лишь предложения о добровольном удовлетворении требований, в крайнем случае – штрафные санкции. Принудить управляющую компанию мы не можем. Гражданско-правовые отношения выясняются в суде.

**- Был прецедент и в суде...**

- Действительно, в суд обратился житель Нижней Туры с таким же требованием – сделать правильный перерасчет за отопление. В мировом суде состоялось заседание, на которое я давала заключение как представитель государственного органа по защите прав потребителей.

Решение суда было в его пользу – перерасчет произвели неверно.

**- В городе две управляющие компании – «СТЭК» и «Энергетик». Жалобы имеют отношение только к одной?**

- Жалобы имеют отношение к компании «СТЭК». К работе специалистов компании «Энергетик» претензий пока не поступало.

**- Надежда Олеговна, могут ли, по-Вашему, органы местного самоуправления повлиять на ситуацию? Коммунальное хозяйство города – это же не только коммерческая ответственность, но и социальная.**

- По закону жители могут сменить управляющую компанию или создать ТСЖ, чтобы самим управлять коммунальным хозяйством своего дома. Другой вопрос, что многие квартиросъемщики не желают связываться с коммуналкой. И потом, малый бизнес (в том числе и управляющие компании) мы не можем проверять без согласования с прокуратурой. Но что-то делать надо – люди жалуются. Надо выходить на ресурсоснабжающую компанию, чтобы она тогда устраняла причины, способствующие тому, что управляющие компании идут на нарушения. Летом удалили все неполадки, чтобы зимой люди не мерзли, а получили тепло и горячую воду нужной температуры.

**- А людям-то что делать, если они по-прежнему испытывают проблемы?**

- Обращаться с письменными заявлениями в управляющие компании или в суд.

**- Надежда Олеговна, в этом году впервые такое количество людей недовольны работой коммунальщиков?**

- Что касается перерасчета за отопление, то да. Может быть, много лет перерасчет был неверным, просто никто не обращался. А вообще у нас наблюдается круговорот жалоб в году. Наступает отопительный сезон – жалобы на отопление, заканчивается отопительный период – люди жалуются на сниженную температуру горячей воды, отсутствие холодной воды, наступают отопительный сезон – снова жалобы на отопление. Этот круговорот пора разорвать и начать уже серьезно готовиться к зиме, тем более что возвращать деньги за неполадки управляющим компаниям невыгодно.

Интервью вела Светлана ЩИПАКОВА.

# «Дорогу к знаниям» приводят в порядок

ИТАК, на средства массовой информации все-таки реагируют. Поднятая в газетах шумиха по поводу вопиющего факта открытой траншеи рядом со средней общеобразовательной школой №1 действие таки возымела. Буквально в прошлую пятницу наш корреспондент наблюдал, как траншею у школы закапывают, бетонные плиты укладывают – недостатки собственной деятельности устранило ООО «СТК». Но «заровнять» бульдозерами – полдела. По всем нормам и правилам ведения строительного-ремонтных работ устранение раскопок предполагает последующее благоустройство территории. Пока же там пройти по-прежнему невозможно. Если только в резиновых сапогах. Как заверил директор ООО «СТК» Михаил Грозных, благоустройство запланировано – все будет. Дорога к знаниям, надеемся, приобретет надлежащий вид.

Александр РУСИНОВ. Фото автора.



# «Доктор, как похудеть?»

Этот вопрос врачу-психотерапевту Олегу Анатольевичу ЯРОШУ задают вот уже более пятнадцати лет жительницы нескольких городов северного региона России, в которых он проводит сеансы психокоррекции лишнего веса. И отвечает он на этот вопрос всегда с предостережением: «Давайте не употреблять слов, начинающихся с корня «худо». У них плохая энергетика. Давайте говорить: «избавиться от лишнего веса».

Что ж, давайте, Олег Анатольевич. И наш с Вами разговор хотелось бы предварить вот такими вопросами:

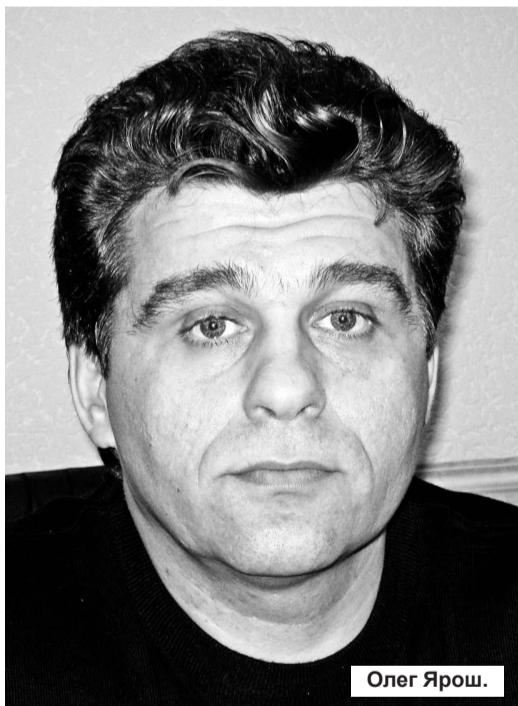
**- Так ли действительно высокоэффективна программа вашей психотерапевтической компании «Маримба»?**

- Мы в нашей фирме испробовали многие методы. И остановились на этом – единственно верном, и, кстати сказать, достаточно комфортном. А практика полутора десятка лет показала, что наша программа психокоррекции избыточного веса очень эффективна. Только в Лесном за три с половиной года программу прошли около двух тысяч человек, за год работы в Нижней Туре – триста пятьдесят пациентов.

Но комфортность, легкая переносимость программы, – не самое основное ее преимущество. Долговременность и безопасность – вот важнейшие ее стороны. Она плавно перестраивает ваше подсознание на иную культуру пищевого поведения, она значительно улучшает ваши биологические показатели, она позитивно меняет философию вашей жизни, ориентируя на красоту, умеренность в пристрастиях, здоровье, оптимизм. К человеку, преодолевшему себя, возвращаются уверенность в себе и самоуважение. А пищевая культура, предложенная программой, становится образом жизни.

**- Некоторые ученые утверждают, что в принципе любой человек может настроить свою волю на ограничения в пище и добиться положительного результата. Надо лишь сильно захотеть этого.**

- Нет, к сожалению, не любой. Дело в том, что ожирение и его доклиническая стадия – избыточный вес – являются классическими психосоматическими заболеваниями. Они имеют биопсихосоциальную основу и возникают в основном на почве стресса. И врач отлично понимает: чтобы помочь человеку избавиться от лишнего веса, необходимо изменить и его тело, и учесть личностные особенности организма. А, избавившись от лиш-



Олег Ярош.

ков, человек должен еще и закрепить это великодушное состояние. Самый, кстати, сложный процесс, почти не доступный при самостоятельной работе над собой.

Сам процесс терапии занимает неделю – три сеанса через ночь – во время которых, с помощью специальных психотехник, доступных, разумеется, лишь опытному врачу, уменьшается объем желудка, ускоряются темпы обменных процессов, формируется твердая мотивация на позитивные изменения.

**- Но почему занятия проходят по ночам?**

- Потому, что именно в вечерно-ночное время суток человеку легче расслабиться, максимально сконцентрировать внимание на себе. К тому же, длительность сеансов составляет 8 часов, а днем не каждый может уделить себе столько времени. Кстати, после ночного сеанса человек может спокойно идти на работу, не испытывая сонливости.

**- Чудеса изменения здоровья после вашей программы психокоррекции веса - это миф или реальность?**

- Начнем с того, что вы весили 90 килограммов, а, пройдя программу, через месяц весите 80-82 килограмма, через два месяца – около семидесяти. Как вы себя чувствуете? Вот именно: превосходно!

Перед началом занятий я всегда прошу участников программы пройти медицинское обследование. А потом повторить его спустя полгода. Что интересно, результаты показывают: абсолютно у всех налаживается общий биобаланс, нормализуется состав крови, мочи, лимфы, уменьшается количество сахара в крови, активно понижается холестерин, приходит в норму работа щитовидной железы, нормализуется артериальное давление, не беспокоят суставы, улучшается кожа, есть случаи прекращения аллергических вспышек. Немало случаев активизации детородных функций у женщин, которые ранее не могли иметь детей.

**- Выходит, пациент работает со своим весом сам, врач лишь помогает ему мобилизоваться?**

- В том и заключается «фишка» программы: после мощного толчка опытного психотерапевта (не гипноза – нет, не кодирования, а транссовой помощи подсознательному), пациент действительно сам начинает работать над собой. Может, это покажется вам парадоксальным, но в нашей программе вы учитесь наслаждаться едой. При этом учитесь не попадать в зависимость от нее и от количества съеденного. Особо жестких запретов и ограничений наш метод не предусматривает (исключение составляет алкоголь на период снижения веса). Человек может есть все. Но при этом у него «включается» внутренний «счетчик калорийности», который исправно потом служит подсознанию долгие годы, появляется умение побеждать «вторичную», неосознаваемую «выгоду» полноты, которая в ходе многих жестких диет как раз, к сожалению, и возвращает уставшего от постоянного голода человека на круги своя – в прежний вес, а то и в еще больший.

**- Пациент, прошедший в программу, задает себе желаемый определенный вес и начинает работать над собой. А если остановился на середине, ему комфортно в уже достигнутом весе, что тогда?**

- Поживет в состоянии стройности год-полтора и вновь начнет поправляться. А все потому, что не закрепил достигнутое, пусть даже это не конечный желаемый результат. Очень важно – закрепить достигнутый вес, а потом, через полгода, например, продолжить снижать вес до желаемого. Вообще, выполнение всех рекомендаций врача – это принципиально важно.

Достигнутый результат закрепляется на очень длительное время. Люди годы, десятилетия живут с нормальным весом, хорошо себя чувствуют. В Лесном у меня есть пациенты, которые, выполнив свою «весовую задачу», решили пойти на второй тур, стать еще стройнее. Таких около пятидесяти человек. Очень эффективно работают семьи. Вдвоем с мужем (с дочкой, с мамой или папой) легко берутся все барьеры. Да и меню разнообразнее, и изменяться вместе легче и веселее.

Кстати сказать, по окончании сеансов я даю пациентам таблицу калорийности наиболее часто используемых в пищу продуктов, разработанную нашей компанией. А мой консультант в Лесном предлагает лекцию, в которой дает разнообразное меню, рассказывает, где купить и как приготовить низкокалорийные продукты, как считать калорийность блюда.

Я приезжаю в Лесную и Нижнюю Туру каждые месяц-полтора. По условиям программы я бесплатно индивидуально консультирую всех желающих (из числа прошедших в эти годы программу). Я прошу каждого заполнить анкету, указать все свои болезни и даже формы лечения – с анкетой знакомлюсь тщательнейшим образом. Безопасность моего метода подтверждает также официальный договор, который я заключаю с каждым пациентом и согласно которому несу ответственность за состояние его здоровья.

**- Вас любят в Лесном, Нижней Туре, Вас уже хорошо знают в Качканаре, Екатеринбурге, Первоуральске, Красноуральске, Североуральске (из этих городов приезжает в Нижнюю Туру группа иногородних пациентов). Вам очень благодарны и тяжело больные люди, которым Вы помогли, и все, кто с вашей помощью избавился от лишнего веса. У женщин – Вы просто кумир! Вы преображаете наших людей, дарите им радость, самоуважение и долголетие. Спасибо Вам за все, Олег Анатольевич!**

- А я в свою очередь скажу вам, что очень люблю бывать в Лесном и Нижней Туре, открывать для себя уральцев (я сибиряк), пользоваться их гостеприимством и радушием, и всегда, всегда рад помочь в благородном деле поддержания здоровья и красоты.

Ольга СОПРУНОВА.

В Лесном очередные сеансы психотерапевтической коррекции лишнего веса состоятся 31 мая, 2 и 4 июня. В Нижней Туре – 1, 3 и 5 июня. Телефоны для справок: 8(34342)4-55-54; моб: 89090024218.